

**KUALITAS PELAYANAN DIKANTOR SAMSAT(SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP)
KABUPATEN WONOGIRI**



Oleh :
Dany Risdiyanto
D0112017

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA

2016

PERSETUJUAN

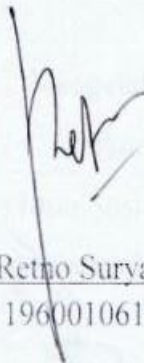
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di depan

Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing



Dra. Retno Suryawati. M.Si.
NIP. 196001061987022001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 15 Desember 2016

Penguji:

1. Ketua : Dr. Kristina Setyowati, M.Si.
NIP. 196306131990032001
2. Sekretaris : Drs. Suryatmojo, M.Si.
NIP. 195308121986011001
3. Penguji : Dra. Retno Suryawati, M.Si.
NIP. 196001061987022001

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N. M.Si.
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi yang berjudul: Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Wonogiri adalah karya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta,

Desember 2016



Dany Risdiyanto
NIM. D0112017

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al Insyirah:5-6)

“Mudah-mudahan Tuhanku akan memberiku petunjuk kepada yang lebih dekat
kebenarannya daripada ini”
(Q.S. Al Kahfi : 24)

“Tak masalah seberapa sering kau jatuh, yang terpenting adalah seberapa cepat
kau bangkit”.
(Arsene Wenger)

PERSEMBAHAN

Karya Tulis ini saya persembahkan untuk:

*Ayahku tercinta yang selalu memberiku inspirasi dan telah mendidikku sehingga
menjadi orang yang lebih dewasa*

Ibuku Tercinta yang tak henti-hentinya selalu mendoakanku

Adikku tersayang yang selalu memberiku motivasi untuk selalu semangat

*Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara 2012, semoga kita selalu
sukses*

Masa Depan

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmad, hidayah, dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) KABUPATEN WONOGIRI**, sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra, Retno Suryawati, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Sri Marjoko, S.Sos, MM. selaku Kepala UP3AD (Unit Pelayanan Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah) Kabupaten Wonogiri, Ibu Hartini, SH., selaku Kasubag Tata Usaha UP3AD Kabupaten Wonogiri, Bapak Agus Riyadi, SE, MM., selaku Kasi PKB dan BBNKB Samsat Kabupaten Wonogiri, dan segenap pegawai Kantor Samsat Wonogiri yang telah bersedia membantu pencarian data dan memberikan informasi.
3. Bapak Drs. Agung Priyono, M.Si. (Alm), selaku pembimbing akademik.
4. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Segenap dosen pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

7. Keluarga penulis yang tak pernah lelah memberikan motivasi dan memberikan segala dukungan.
8. Seluruh teman-teman AN angkatan 2012, yang telah memberikan banyak pengalaman dan dukungan, semoga Allah senantiasa memberikan kesuksesan untuk kita semua.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tentu masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis selalu mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang, sehingga dapat lebih diperhatikan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada khususnya dan pada umumnya kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

Surakarta, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
Kebaruan Penelitian.....	18
B. Kajian Pustaka.....	19

Pelayanan.....	19
Kualitas Pelayanan.....	23
C. Kantor Samsat Wonogiri.....	33
D. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Lokasi Penelitian.....	39
B. Jenis Penelitian.....	40
C. Sumber Data.....	40
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Definisi Konseptual.....	55
I. Definisi Operasional.....	55
BAB IV PEMBAHASAN.....	59
I. Gambaran Umum Samsat Kabupaten Wonogiri.....	59
A. Sejarah Samsat Kabupaten Wonogiri.....	59
B. Visi dan Misi Samsat Kabupaten Wonogiri.....	63
C. Lokasi Kantor Samsat Kabupaten Wonogiri.....	64
D. Rincian Karyawan Kantor Samsat Wonogiri.....	64
E. Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Samsat Wonogiri.....	66
F. Jumlah Wajib Pajak di Kantor Samsat Wonogiri.....	70
II. Pembahasan.....	71

A. Karakteristik Responden.....	71
B. Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Wonogiri.....	74
Perhitungan Ukuran Tunggal atau gap <i>ServQual</i>	75
<i>Dimension by dimension analysis</i>	79
<i>Item by item analysis</i>	83
Analisis diagram kartesius.....	92
BAB V PENUTUP.....	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Kendaraan Samsat Wonogiri.....	5
TABEL 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	16
TABEL 3.1 Skala Penilaian kondisi sebenarnya pelayanan yang diberikan.....	44
TABEL 3.2 Skala Penilaian tingkat kepentingan pelayanan.....	44
TABEL 3.3 Rancangan Kuesioner untuk kondisi sebenarnya.....	45
TABEL 3.4 Rancangan Kuesioner untuk tingkat kepentingan.....	45
TABEL 3.5 Uji Validitas variabel persepsi.....	47
TABEL 3.6 Uji Validitas variabel harapan.....	48
TABEL 3.7 Uji Reliabilitas variabel persepsi dan harapan.....	49
TABEL 4.1 Rincian Karyawan di Kantor Samsat Wonogiri.....	65
TABEL 4.2 Rincian Karyawan UP3AD Kabupaten Wonogiri.....	65
TABEL 4.3 Rincian Karyawan Polri.....	66
TABEL 4.4 Rincian Karyawan Jasa Raharja.....	66
TABEL 4.5 Jumlah Wajib Pajak di Kantor Samsat Wonogiri.....	70
TABEL 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
TABEL 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
TABEL 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	73
TABEL 4.9 Skor kondisi sebenarnya pelayanan yang diberikan.....	75
TABEL 4.10 Skor tingkat kepentingan pelayanan.....	77
TABEL 4.11 Hasil analisis kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi...	82
TABEL 4.12 Hasil analisis kualitas pelayanan di masing-masing indikator.....	89

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Model Konseptual <i>ServQual</i> (<i>Service Quality</i>).....	30
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran.....	38
GAMBAR 3.1 Diagram Kartesius.....	53
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	74
GAMBAR 4.4 Diagram Kartesius.....	92

ABSTRAK

Dany Risdiyanto, D0112017, “**KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) KABUPATEN WONOGIRI**” Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016, 144 Halaman.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa Samsat Kabupaten Wonogiri merupakan Samsat Terbaik di Provinsi Jawa Tengah tahun 2015 yang penilaiannya didasarkan pada didasarkan pada kecepatan kerja, transparansi keuangan dan kualitas sistem pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Wonogiri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis *ServQual (Service Quality)* dan analisis diagram kartesius. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan indeks korelasi *Spearman* dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Wonogiri adalah baik. Hasil ini dapat dilihat dari hasil perhitungan *ServQual* yang menunjukkan selisih skor persepsi dan skor harapan adalah positif yaitu 8,06. Hasil ini juga didukung dengan penghitungan melalui *dimension by dimension analysis* dengan enam (6) dimensi kualitas pelayanan yang bernilai positif dan satu (1) dimensi yang bernilai negatif, serta perhitungan melalui *item by item analysis* dengan hasil enam belas (16) item yang bernilai positif dan dua (2) item yang bernilai negatif. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa tiga (3) item/indikator terdapat pada kuadran A yang artinya item/indikator tersebut perlu ditingkatkan, tiga (3) item/indikator terdapat pada kuadran B yang artinya perlu dipertahankan, tujuh (7) item/indikator terdapat pada kuadran C yang artinya perlu ditingkatkan tetapi harus melihat manfaatnya terlebih dahulu, dan lima (5) item/indikator terdapat pada kuadran D yang artinya perlu dikurangi pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Wonogiri adalah baik.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, SAMSAT

ABSTRACT

Dany Risdiyanto, D0112017, “**SERVICE QUALITY AT SAMSAT (ONE STOP ADMINISTRATION SYSTEM) OFFICE IN WONOGIRI REGENCY**”, Bachelor Thesis, Program Study of Public Administration, Social and Political Science Faculty, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2016, 144 Pages

This research lied after existing by the fact that Samsat Wonogiri despite the title of the best SAMSAT in Central Java in 2015 whose judgment is based on the speed of work, Financial transparency and system of service quality. Accordingly, this study was administered to investigate the facts behind the service quality in SAMSAT (One Stop Administration System) office in Wonogiri.

As for the method, quantitative approach was used with the sample using accidental sampling technique. The data was collected by using questionnaire. Collected in advance, the data, then, were analysed using Servqual (Service Quality) analysis technique and cartecius diagram. They were also validated by utilizing Spearman Correlation technique and were reliably tested using Cronbach’s Alpha technique.

Being analyzed, the data led to result showing that the service quality at SAMSAT office in Wonogiri is good. The finding was drawn based on the calculation of ServQual displaying the positive on the difference between perception score and expected score (8,06). Furthermore, it was also supported by the result of dimension by dimension analysis with six positive dimensions of service quality and one negative dimension of service quality. As for the addition, calculation using item by item analysis was also administered with the result of sixteen positive items and two negative items. Another basis of result conclusion was also lying on cartecius diagram displaying three items on quadran A; means that the items needed to be improved, three items on quadran B; means that the items needed to be maintained, seven items on quadran C; means that the items could be improved by considering the benefits, and five items on quadran D; means that the items should be reduced. Finally, from all the data analysis, it can be said that the service quality at SAMSAT office in Wonogiri is good.

Keywords: Service, service quality, SAMSAT